



Fakulti Seni Gunaan dan Kreatif

**TAHAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI JABATAN
KEBUDAYAAN DAN KESENIAN NEGERI SARAWAK**

AZLINAWATY BINTI ASARI

(51303)

Ijazah Sarjana Muda Seni Gunaan dengan Kepujian

(Pengurusan Seni)

2018

**TAHAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI JABATAN KEBUDAYAAN DAN KESENIAN
NEGERI SARAWAK**

AZLINAWATY BINTI ASARI

51303

Projek ini merupakan salah satu keperluan untuk
Ijazah Sarjana Muda Seni Gunaan dengan Kepujian
(Pengurusan Seni)

Fakulti Seni Gunaan dan Kreatif

UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK

2018

UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK

Grade: _____

Please tick (✓)

Final Year Project Report

☒

Masters

☐

PhD

☐

DECLARATION OF ORIGINAL WORK

This declaration is made on the 5 day of JUNE 2018.

Student's Declaration:

I AZLINAWATY BINTI ASARI, 51303, FACULTY OF APPLIED & CREATIVE ARTS hereby declare that the work entitled TAHAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI JABATAN KEBUDAYAAN DAN KESANIAN NEGERI SARAWAK is my original work. I have not copied from any student's work or any other sources except where due reference or acknowledge is made explicitly in the next, nor has any part been written for me by another person.

05/06/2018

Date submitted

Azlinawaty Binti Asari
AZLINAWATY BINTI ASARI (51303)

Supervisor's Declaration:

I ENCIK MOHD FAHMI BIN YAHAYA hereby certifies that the work entitled TAHAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI JABATAN KEBUDAYAAN DAN KESANIAN NEGERI SARAWAK was prepared by the above name student, and was submitted to the "FACULTY" as a partial / full fulfillment for the conferment of BACHELOR OF APPLIED ARTS WITH HONORS (ARTS MANAGEMENT), and the aforementioned work, to the best of my knowledge, is the said student's work.

Received for examination by:

Mohd Fahmi Yahaya
EN MOHD FAHMI BIN YAHAYA
Mohd Fahmi Yahaya
Lecturer
Faculty of Applied and Creative Arts
UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK

Date: 05/06/2018

I declare that Project/Thesis is classified as (Please tick (✓)):

☐

CONFIDENTIAL

(Contains confidential information under the Official Secret Act 1972)*

☐

RESTRICTED

(Contains restricted information as specified by the organization where research was done)*


☒


OPEN ACCESS

Validation of Project/Thesis

I therefore duly affirmed with free consent and willingness declare that this said Project/Thesis shall be placed officially in the Centre for Academic Information Services with the abiding interest and rights as follow:

- This Project/Thesis is the sole legal property of Universiti Malaysia Sarawak (UNIMAS).
- The Centre for Academic Information Services has the lawful right to make copies for the purpose of academic and research only and not for other purpose.
- The Centre for Academic Information Services has the lawful right to digitalize the content for the Local Content Database.
- The Centre for Academic Information Services has the lawful right to make copies of the Project/Thesis for academic exchange between Higher Learning Institute.
- No dispute or any claim shall arise from the student itself neither third party on this Project/Thesis once it becomes the sole property of UNIMAS.
- This Project/Thesis or any material, data and information related to it shall not be distributed, published or disclosed to any party by the student except with UNIMAS permission.

Student's Signature: 

Supervisor's signature: 

Current Address:

JALAN MANAN 7,
KAMPUNG MANAN TENDONG,
17030 PASIR MAS,
KELANTAN.

Notes: * If the Project/Thesis is **CONFIDENTIAL** or **RESTRICTED**, please attach together as annexure a letter from the organization with the period and reasons of confidentiality and restriction.

[The instrument is duly prepared by The Centre for Academic Information Services]

PENGAKUAN

Penyelidikan yang bertajuk **Tahap Kepuasan Pengunjung di Jabatan Kebudayaan dan Kesenian Negeri Sarawak** telah disediakan oleh **Azlinawaty Binti Asari** dan telah diserahkan kepada Fakulti Seni Gunaan dan Kreatif sebagai memenuhi syarat untuk Ijazah Sarjana Muda Seni Gunaan dengan Kepujian (**Pengurusan Seni**).

Diterima untuk diperiksa oleh:

(EN MOHD FAHMI BIN YAHAYA)

Tarikh:

PENGAKUAN PELAJAR

Saya, **Azlinawaty Binti Asari** mengakui bahawa Projek Tahun Akhir bertajuk “**Tahap Kepuasan Pengunjung Di Jabatan Kebudayaan Dan Kesenian Negeri Sarawak**” ini adalah merupakan hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan, petikan, huraian dan ringkasan yang tiap-tiap satunya saya telah nyatakannya.

.....

Tarikh

.....

(AZLINAWATY BINTI ASARI)

No.Matrik : 51303

PENGHARGAAN

“Dengan Nama Allah Yang Maha Pemurah Lagi Maha Penyayang”

Alhamdulillah, ribuan ucapan syukur kepada tuhan atas segala rahmat yang diberikan untuk menyiapkan Projek Tahun Akhir ini yang menjadi keperluan bagi pelajar tahun akhir untuk bergraduasi. Pertama sekali, saya ingin mengucapkan jutaan terima kasih kepada penyelia kajian saya iaitu En Mohd Fahmi Bin Yahaya, kerana didikan dan tunjuk ajar beliau, motivasi yang diberikan dan kata-kata semangat yang beliau titipkan sangat membantu saya dalam menyiapkan projek ini. Tanpa penat lelah beliau, sukar untuk saya untuk menyiapkan kajian ini. Ucapan terima kasih juga saya titipkan kepada responden-responden saya yang memberikan kerjasama dalam memberikan segala maklumat yang saya perlukan dan menjawab borang soal selidik yang telah diedarkan. Terima kasih juga kepada keluarga saya terutama ibu bapa saya serta rakan-rakan kerana telah memberikan semangat dan doa untuk memudahkan segalanya. Akhir sekali, saya ingin ucapkan terima kasih kepada sesiapa sahaja yang membantu secara tidak langsung dalam menyiapkan projek ini.

ABSTRAK

Kajian ini telah memfokuskan kepada penilaian tahap kepuasan pengunjung terhadap perkhidmatan yang telah diberikan oleh organisasi yang menjadi pilihan pengkaji iaitu di Jabatan Kebudayaan dan Kesenian Negara (JKKN) di negeri Sarawak melalui lima dimensi iaitu kemudahan fizikal, kebolehpercayaan, tindak balas atau tanggungjawab, jaminan dan empati.

ABSTRACT

This research focuses on assessing the level of visitor satisfaction on the services provided by the organization which is the choice of researcher in the Jabatan Kebudayaan Dan Kesenian (JKKN) in Sarawak through five dimensions such as physical facilities, reliability, reactions or responsibilities, guarantees and empathy .

SENARAI KANDUNGAN

MUKA TAJUK

PENGESAHAN

PENGAKUAN

PENGAKUAN PELAJAR

PENGHARGAAN

ABSTRAK

SENARAI KANDUNGAN

KANDUNGAN

MUKA SURAT

BAB 1:- PENGENALAN

1.1	Pengenalan	1
1.2	Latar Belakang Kajian	3
1.3	Permasalahan Kajian	5
1.4	Objektif Kajian	6
1.5	Persoalan Kajian	7
1.6	Skop Kajian	7
1.7	Lokasi kajian	8
1.8	Kesimpulan	10

BAB 2:- SOROTAN KESUSASTERAAN

2.1	Pendahuluan Bab	11
2.2	Definisi Kepuasan	12
2.3	Definisi Pengurusan	13
2.4	Definisi Kualiti	15
2.5	Definisi Perkhidmatan	15
2.6	Definisi Kualiti Perkhidmatan	16
2.7	Teori Kualiti Perkhidmatan	17
2.8	Kerangka Kerja	23
2.9	Hipotesis Kajian	23
2.10	Model Kualiti Perkhidmatan	25
2.11	Perkaitan Antara Perkhidmatan Dengan Tahap Kepuasan Pengunjung	27
2.12	Kesimpulan	29

BAB 3:- METHODOLOGI KAJIAN

3.1	Pendahuluan Bab	30
3.2	Kaedah Kajian	31
3.3	Kaedah Analisis Data	31
3.4	Populasi Kajian	32
3.5	Persampelan	32
3.6	Responden	33
3.7	Instrumen Kajian	34

3.8 Pilot Test	37
3.9 Kesimpulan	38

BAB 4:- ANALISA DAN DAPATAN KAJIAN

4.1 Pengenalan	39
4.2 Analisis Deskriptif	40
4.2.1 Demografi Responden	40
4.3 Analisis Kebolehpercayaan (<i>Reability Test</i>)	45
4.4 Analisis Korelasi(<i>Correlation Analysis</i>)	46
4.5 Rumusan Bab	49

BAB 5:- CADANGAN KERANGKA KERJA, PERBINCANGAN, LIMITASI CADANGAN DAN KESIMPULAN

5.1Pengenalan	50
5.2 Cadangan Kerangka Kerja	51
5.3 Perbincangan Analisis Data	51
5.3.1 Kemudahan Fizikal	51
5.3.2 Kebolehpercayaan	52
5.3.3 Tanggungjawab	52

5.3.4 Jaminan	53
5.3.5 Empati	53
5.4 Limitasi dan Cadangan	54
5.5 Kesimpulan	55
5.6 Rumusan Bab	56
RUJUKAN	58
LAMPIRAN	60

BAB 1

PENGENALAN

1.1 PENGENALAN

Kajian ini memfokuskan kepada penilaian tahap kepuasan pengunjung terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh Jabatan Kebudayaan dan Kesenian Negara (JKKN) di negeri Sarawak. Kajian ini juga lebih menekankan kepada tahap kepuasan pengunjung sebagai teras kepada segala aktiviti dalaman dan luaran pihak JKKN Sarawak agar perkhidmatan yang diberikan dapat memberikan kepuasan kepada pengunjung yang hadir dan sekaligus dapat mempertingkatkan tahap perkhidmatan yang akan diberikan mengikut keperluan dan kehendak pengunjung. Melalui teori SERVQUAL yang telah dibangunkan oleh Parasuraman, Berry, dan Zeithaml pada tahun 1988 pengukuran tahap kepuasan dapat dilihat melalui lima dimensi iaitu kemudahan fizikal, kebolehpercayaan, tindak balas atau tanggungjawab, jaminan dan empati.

Dalam bab ini juga pengkaji akan menerangkan tentang apa perkara atau input-input yang dimasukkan dalam kajian ini. Antara input atau perkara yang ingin dimasukkan oleh pengkaji dalam bab 1 ini ialah berkaitan dengan latar belakang kajian. Dalam latar belakang kajian ini juga, pengkaji ingin mengkaji beberapa bahagian yang meliputi bahagian seperti kualiti pengurusan perkhidmatan, perkara-perkara atau konsep yang dilihat dapat memberikan tahap kepuasan pengunjung di JKKN Sarawak serta maksud konsep-konsep yang akan digunakan.

Antaranya ialah maksud konsep kemudahan fizikal, kebolehpercayaan, tindak balas atau tanggungjawab, jaminan dan empati. Tujuan kajian ini dibuat adalah untuk mengetahui kesan lima dimensi terhadap tahap kepuasan pengunjung dan memberikan informasi yang berguna khususnya kepada pihak JKKN Sarawak tentang kualiti perkhidmatan yang telah sedia ada serta cara lain yang perlu di penambahbaikan mengikut keperluan dan tahap kepuasan pengunjung.

Tambahan lagi, dalam bab ini juga pengkaji akan menerangkan objektif kajian ini dijalankan. Objektif kajian merupakan salah satu perkara yang sangat penting dalam menjalankan sesebuah kajian. Ia merupakan sebagai garis panduan kepada pengkaji dalam melaksanakan kajian yang berkaitan dengan tahap kepuasan pengunjung di JKKN Sarawak. Pengkaji juga akan menerangkan tentang permasalahan yang wujud dalam kajian ini. Permasalahan kajian merupakan kunci dalam mencapai objektif-objektif kajian yang telah dijalankan dan merupakan punca utama kajian ini dijalankan iaitu berkaitan dengan tahap kepuasan pengunjung terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh pihak JKKN Sarawak.

1.2 LATAR BELAKANG KAJIAN

Dalam menjalankan kajian yang berkaitan dengan tahap kepuasan pengunjung, pengkaji telah mendapati beberapa faktor yang telah mendorong atau mempengaruhi tahap kepuasan seseorang atau pengunjung itu terhadap sesebuah tempat. Tahap kepuasan pengunjung saling berkait dengan kualiti perkhidmatan yang telah diberikan oleh sesebuah organisasi sama ada ia memberikan tindak balas yang positif mahupun sebaliknya iaitu negatif. Menurut teori SERVQUAL yang telah dibangunkan oleh Parasuraman, Berry, dan Zeithaml (1988) pengukuran tahap kepuasan dapat dilihat melalui lima dimensi iaitu kemudahan fizikal, kebolehpercayaan, tindak balas atau tanggungjawab, jaminan dan empati.

Kemudahan fizikal yang dimaksudkan dalam kajian ini adalah keadaan peralatan dan penampilan peribadi semua kakitangan JKKN Sarawak yang terlibat dalam aktiviti yang disediakan oleh JKKN Sarawak itu sendiri terutamanya dari segi perkhidmatan. Kemudahan fizikal telah dikatakan memainkan peranan yang sangat penting kepada tahap kepuasan pengunjung kerana keselesaan dan kemudahan yang disediakan menyebabkan seseorang individu itu akan mengingatnya dan tidak teragak-agak untuk berkunjung kembali ke tempat tersebut. Kemudahan fizikal yang dikatakan dalam konteks ini adalah seperti kemudahan tandas, kelesesaan surau yang disediakan, kemudahan tempat letak kenderaan, kemudahan papan tanda untuk ke JKKN Sarawak, dan kemudahan lain yang disediakan di JKKN Sarawak seperti ruang menunggu dan galeri seni serta perpustakaan.

Selain itu, faktor yang mempengaruhi tahap kepuasan pengunjung menurut teori Parasuraman adalah dimensi kebolehpercayaan. Kebolehpercayaan ialah lebih

kepada perkhidmatan yang diberikan dan sediakan kakitangan di JKKN Sarawak itu sendiri. Kebolehpercayaan yang dimaksudkan dalam hal ini adalah keupayaan kakitangan untuk melaksanakan servis dan kerja dengan betul dan tepat. Dimensi ini juga berkaitan dengan perkhidmatan yang diberikan oleh kakitangan atau organisasi tersebut haruslah dipercayai dan mampu dalam membantu pengunjung yang hadir.

Faktor ketiga yang mempengaruhi tahap kepuasan pengunjung ke JKKN Sarawak adalah tindak balas atau tanggungjawab. Dimensi ini adalah berkaitan dengan kesediaan kakitangan untuk bertindak dalam membantu pengunjung yang memerlukan iaitu kakitangan melakukan servis atau kerja dengan kadar segera. Dimensi ini telah dikukuhkan dengan kajian yang telah dilaksanakan oleh beberapa pelajar atau pengkaji lain untuk mengetahui tahap kepuasan pengunjung berkaitan dengan penilaian elemen ini terhadap kaunter pertanyaan dan sebagainya.

Seterusnya, faktor yang mempengaruhi tahap kepuasan pengunjung di JKKN Sarawak adalah jaminan. Jaminan adalah pengetahuan dan kesopanan pekerja atau kakitangan di JKKN Sarawak dalam mengurus dan menghadapi pengunjung yang hadir terutamanya yang memerlukan bantuan. Selain itu, jaminan juga kemampuan kakitangan untuk menaman keyakinan kepada pihak pengunjung terhadap mereka dan perkhidmatan yang telah diberikan oleh mereka atau kakitangan itu.

Faktor kelima dan faktor terakhir yang dinilai dalam kajian ini adalah dimensi empati. Dimensi empati yang bermaksud keprihatinan, perhatian secara individu yang telah diberikan oleh kakitangan organisasi iaitu kakitangan Jabatan Kebudayaan dan Kesenian Negeri Sarawak kepada para pengunjung yang telah hadir.

1.3 PEMASALAHAN KAJIAN

Tahap kepuasan pengunjung merupakan satu perkara yang penting kepada sesebuah organisasi dalam menyediakan sesuatu perkhidmatan yang melibatkan kualiti perkhidmatan dan orang ramai. Kebanyakan pengunjung mengatakan bahawa kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh sesebuah organisasi tersebut kurang memuaskan serta belum mencapai tahap kepuasan yang mereka inginkan jika datang berkunjung atau berurusan dengan organisasi tersebut. Menurut Tee Choon Ser (2018) mengatakan bahawa beliau menerima pelbagai rungutan daripada pengguna yang kurang selasa dengan keadaan dan kerosakkan yang berlaku di Pasar Besar Kuantan. Terdapat banyak faktor atau aspek yang telah memberi kesan kepada tahap kepuasan pengunjung dalam kualiti perkhidmatan yang telah diberikan atau disediakan oleh sesebuah organisasi. Tahap kepuasan pengunjung haruslah perlu disediakan melalui beberapa aspek iaitu dari segi kemudahan fizikal, kebolehpercayaan, tindak balas/tanggungjawab, jaminan dan empati yang telah disediakan oleh pihak organisasi kepada para pengunjung. Menurut Nurashikin Ahmad Fuzi (2014) mengatakan masalah parking yang dihadapi oleh para pengunjung ke Karnival Kraftangan secara tidak langsung telah mengganggu jumlah kehadiran pengunjung.

1.4 OBJEKTIF KAJIAN

Dalam menghasilkan atau membuat sesebuah kajian, pengkaji harus mempunyai objektif yang ingin dicapai terhadap kajian yang telah dijalankan. Dalam hal ini, pengkaji telah menetapkan beberapa objektif kajian untuk memastikan supaya kajian yang dihasilkan tidak terpesong dengan tajuk kajian yang telah menjadi pilihan kepada pengkaji untuk menjalankan penyelidikan. Objektif kajian ini juga dibuat supaya ia dijadikan garis panduan kepada pengkaji dalam membuat analisis dan kajian. Antara objektif kajian pengkaji terhadap kajian ini ialah:

- I. Menganalisa hubungkait antara kualiti kemudahan fizikal dengan tahap kepuasan pengunjung di Jabatan Kebudayaan dan Kesenian Negeri Sarawak.
- II. Menganalisa hubungkait antara kualiti kebolehpercayaan dengan tahap kepuasan pengunjung di Jabatan Kebudayaan dan Kesenian Negeri Sarawak.
- III. Menganalisa hubungkait antara kualiti tindak balas/tanggungjawab dengan tahap kepuasan pengunjung di Jabatan Kebudayaan dan Kesenian Negeri Sarawak.
- IV. Menganalisa hubungkait antara kualiti jaminan dengan tahap kepuasan pengunjung di Jabatan Kebudayaan dan Kesenian Negeri Sarawak.
- V. Menganalisa hubungkait antara kualiti empati terhadap tahap kepuasan pengunjung di Jabatan Kebudayaan dan Kesenian Negeri Sarawak.

1.5 PERSOALAN KAJIAN

- i. Adakah kemudahan fizikal mempengaruhi tahap kepuasan pengunjung di JKKN Sarawak.
- ii. Adakah kebolehpercayaan mempengaruhi tahap kepuasan pengunjung di JKKN Sarawak.
- iii. Adakah tindakbalas atau tanggungjawab mempengaruhi tahap kepuasan pengunjung di JKKN Sarawak.
- iv. Adakah jaminan mempengaruhi tahap kepuasan pengunjung di JKKN Sarawak
- v. Adakah empati mempengaruhi tahap kepuasan di JKKN Sarawak.

1.6 SKOP KAJIAN

Berdasarkan skop kajian, pengkaji telah memilih kajian berkaitan tentang kualiti perkhidmatan yang diberikan kepada pengunjung serta tahap kepuasan pengunjung terhadap kualiti perkhidmatan yang telah diberikan di organisasi yang telah menjadi pilihan pengkaji iaitu Jabatan Kebudayaan dan Kesenian Negari Sarawak (JKKN Sarawak). Tahap kepuasan pengunjung dapat di nilai melalui 5 perkara atau dimesi iaitu kemudahan fizikal, kebolehpercayaan, tindak balas atau tanggungjawab, jaminan dan empati. Teori ini telah diambil daripada teori yang dibangunkan oleh Parasuraman, Berry, dan Zeithaml pada tahun 1988. Pengkaji juga telah memilih JKKN Sarawak sebagai tempat untuk melaksanakan kajian ini kerana ia merupakan

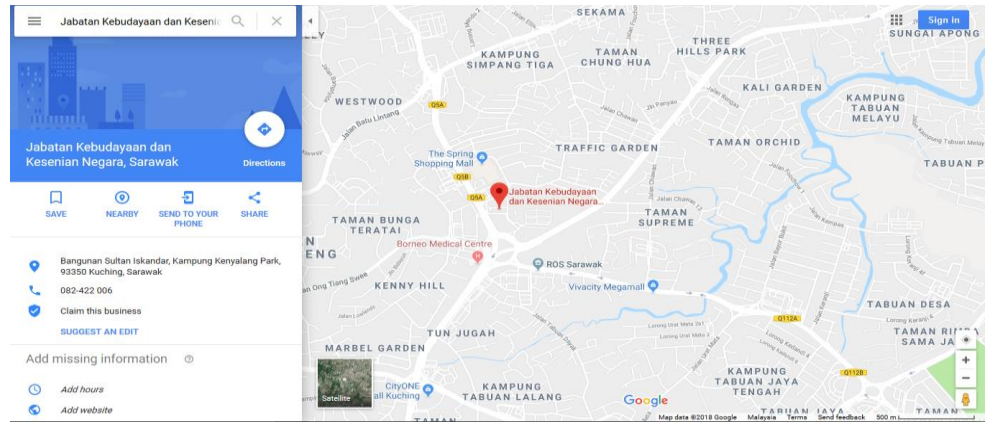
salah satu tempat yang terkenal di Malaysia serta sebuah organisasi kesenian yang penting kepada negara.

Selain itu, dalam melaksanakan kajian ini juga pengkaji telah menggunakan kaedah pengumpulan data melalui pengedaran borang soal selidik kepada para pengunjung atau orang ramai. Kaedah pengumpulan data ini juga dikenali dengan kaedah Kuantitatif. Pengkaji menumpukan kajian ini kepada para pengunjung yang hadir di JKKN Sarawak sama ada pengunjung daripada negeri Sarawak sendiri mahupun daripada luar negeri. Borang soal selidik akan diedarkan kepada pengunjung seramai 200 orang yang dipilih secara rawak iaitu sama ada yang tengah berkunjung di JKKN Sarawak mahupun pernah berkunjung.

1.7 LOKASI KAJIAN

Pengkaji telah memilih sebuah organisasi yang besar dan terkenal di Malaysia sebagai pusat tarikan pelancong yang penuh dengan sejarah kesenian dan kebudayaan negara Malaysia. Jabatan Kebudayaan dan Kesenian Negeri Sarawak (JKKN Sarawak) merupakan lokasi yang telah dipilih pengkaji dalam menjalankan kajian tersebut. Lokasi ini dipilih disebabkan ia merupakan salah satu tempat yang menjalankan serta melaksanakan aktiviti-aktiviti yang berkaitan dengan kebudayaan dan kesenian negara serta negeri Sarawak itu sendiri. Selain itu, pengkaji juga memilih lokasi kajian ini kerana ia merupakan satu tempat yang penting bagi negara serta sesebuah negeri itu untuk terus menjaga dan menarik kedatangan pengunjung tempatan mahupun pelancong asing dengan aktiviti-aktiviti kebudayaan dan

kesenian. JKKN Sarawak beralamat di bangunan Sultan Iskandar, Kampung Kenyalang Park, 93350 Kuching, Sarawak.



(Sumber dipetik pada 1 Mac 2018)

<https://www.google.com/maps/place/Jabatan+Kebudayaan+dan+Kesenian+Negara,+Sarawak/@1.5329625,110.3591341,15z/data=!4m5!3m4!1s0x0:0xa1d8f6b47224f2a5!8m2!3d1.5329625!4d110.3591341>

1.8 KESIMPULAN

Secara keseluruhannya, dalam bab ini pengkaji telah menjelaskan tentang permasalahan kajian yang telah menjadi punca atau faktor kepada pengkaji dalam menjalankan kajian ini. Selain itu, pengkaji juga telah menjelaskan objektif kajian untuk mencapai tujuan sebenar kajian ini dilaksanakan. Terdapat lima objektif kajian yang ingin dicapai oleh pengkaji dalam kajian ini iaitu berkaitan dengan tahap kepuasan pengunjung. Tujuan objektif kajian ini dibuat adalah supaya pengkaji tidak terpesong dengan tajuk kajian dan apa yang ingin dicapai oleh pengkaji terhadap kajian ini berdasarkan permasalahan yang telah timbul. Dalam kajian ini juga, pengkaji telah menyatakan lima persoalan kajian yang dibuat berdasarkan objektif kajian yang ingin dicapai serta pengkaji juga telah memasukkan tentang skop kajian yang dilaksanakan.

BAB DUA

SOROTAN KESUSASTERAAN

2.1 PENDAHULUAN BAB

Bab ini adalah bertujuan untuk menerangkan tentang aspek-aspek yang berkaitan dengan kajian yang dijalankan oleh pengkaji iaitu tentang tahap kepuasan pengunjung di JKKN Sarawak. Oleh itu, dalam bab ini pengkaji akan memasukkan sumber-sumber tentang tahap kepuasan pengunjung terhadap kualiti perkhidmatan berdasarkan sumber-sumber yang telah diperolehi melalui bacaan yang terdapat daripada buku, journal, artikal dan seupamanya.

Kepelbagaian sumber rujukan yang diperolehi atau digunakan oleh pengkaji adalah bertujuan untuk mengukuhkan lagi kajian yang dijalankan dan mengelakkan daripada berlakunya ketidaktepatan fakta yang digunakan tentang kajian yang dijalankan oleh pengkaji. Hal ini juga penting kerana kebenaran dalam sesuatu fakta dalam kajian yang dihasilkan amat dititikberatkan. Sorotan kesusasteraan juga mestilah tepat dan mengikut kehendak kajian yang dilakukan. Apa yang pengkaji faham melalui hasil bacaanya, menurut J.Bell (2010) tentang kajian literatur memberitahu bahawa kajian literatur ini perlulah bersifat ringkas dan ia juga perlu memberikan gambaran kepada tahap pengetahuan persoalan yang utama kepada tajuk kajian yang dijalankan.